Transformative Hochschulservices

Ein Collaboration Projekt der TH OWL und Cisco

Lena Uhl

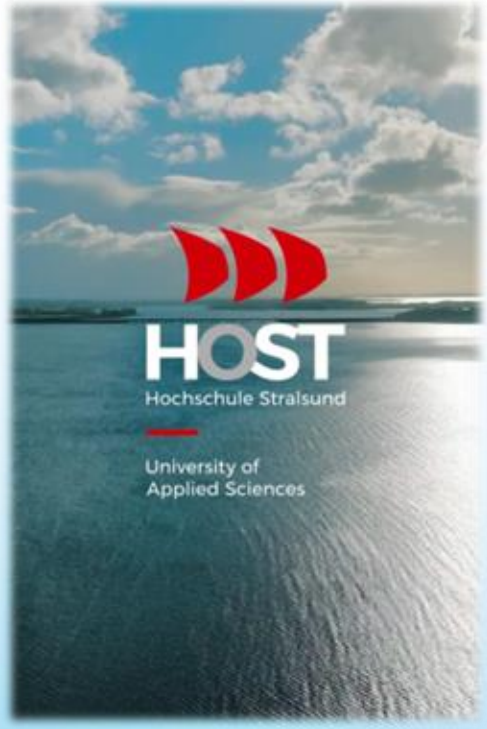
Solutions Engineer
Cisco Systems

7. Oktober 2026

Ihre Referentin







Lena Uhl

Solutions Engineer
Collaboration
Cisco Systems

lenauhl@cisco.com
+49 1755853664

© 2026 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Relevanz



Fachkräftemangel

- IT Personal
- Langwierige Einarbeitung
- „Feuerwehr-Modus“

Kommunikationssilos

- Klassische Telefonie
- Isolierte Chat Tools
- Eigene Service Portale

Serviceerfahrung

- Extrem lange Warteschleifen
- Unzufriedene Nutzer / Mitarbeiter*innen
- Wiederholende Fragen

Modernes Arbeiten

- Effizienz steigern
- Mitarbeiter entlasten
- Kommunikationsbarrieren überwinden

© 2026 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

UNIVERSITÄT DUISBURG ESSEN

Der Beratungs-Chatbot FragBeLa® für Lehramtsstudierende

https://zlb.uni-due.de/fragbela/

Chatten mit der KI: Mit Chat-AI und Voice-AI neue generative KI-Dienste datenschutzfreundlich nutzen

https://www.uni-marburg.de/de/forschung/kontakt/eresearch/aktuelles/nachrichten/chatai-und-voiceai

IU ERLAUBT NUTZUNG VON KI-CHATBOTS IM AKADEMISCHEN KONTEXT

https://www.iu.de/news/iu-erlaubt-nutzung-von-ki-chatbots-im-akademischen-kontext/

Chat AI & Voice AI: Frei nutzbare KI-Tools für sächsische Hochschulangehörige

https://bildungsportal.sachsen.de/portal/chat-ai-voice-ai-frei-nutzbare-ki-tools-fuer-saechsische-hochschulangehoerige/



Die RZ-Biene – Ihr KI-gestützter IT-Support aus dem Rechenzentrum

https://www.rz.uni-wuerzburg.de/it-support/der-ki-bot-rz-biene/

KI-basierter Chatbot im Studienservice der HTW Berlin ist Best Practice

https://www.htw-berlin.de/einrichtungen/zentrale-referate/kommunikation/pressemitteilungen/ki-basierter-chatbot-im-studienservice-der-htw-berlin-ist-best-practice

MUC.DAI Chatbot

Der MUC.DAI Chatbot ist ein KI-gestützter Assistent, der angehenden und aktuellen Studierenden hilft, schnell und unkompliziert Antworten auf ihre Fragen rund um MUC.DAI und unsere Studiengänge zu finden.

https://mucdai.hm.edu/aktuelles/aktuelle_projekte/Chatbot.de.html

cisco

© 2026 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

TH OWL Service Desk

- Service Kommunikation Information Medien S(kim)
- 3 Standorte – Detmold, Lemgo, Höxter
- 5.640 Studierende
- 828 Beschäftigte
- Cisco Cloud Telefonie

Sie brauchen technische Hilfe?
Dann kontaktieren Sie gerne unseren Servicepoint:

Telefon: +49 5261 702 2222
Service-Point-Online: www.th-owl.de/skim/servicepoint

Servicezeiten: Montag bis Freitag von 8 bis 16 Uhr

Entwicklung zentrale Anlaufstelle



Kommunikationskanäle:
Service-Points in den Bibliotheken
E-Mail (support@th-owl.de)
Telefonie (Durchwahl 2222)

Entwicklung zentrale Anlaufstelle

BIBLIOTHEK

Medien, Recherche, Publizieren/Open Access, FDM

LEHRE & LERNEN

Lehren, Lernen, Prüfen, Didaktik, Lernzentrum...

IT

Anwendungen, Infrastruktur, Security



Studierende



Mitarbeitende

GEGENWÄRTIG: THEMEN S(KIM)

MITTELFRISTIG: THEMEN DEZ I

LANGFRISTIG: THEMEN WEITERER EINHEITEN



Zentrale Anlaufstelle

Kommunikationskanäle:

Service-Points in den Bibliotheken
E-Mail (support@th-owl.de)
Telefonie (Durchwahl 2222)

Entwicklung zentrale Anlaufstelle

BIBLIOTHEK

Medien, Recherche, Publizieren/Open Access, FDM

LEHRE & LERNEN

Lehren, Lernen, Prüfen, Didaktik, Lernzentrum...

IT

Anwendungen, Infrastruktur, Security



Studierende



Mitarbeitende

GEGENWÄRTIG: THEMEN S(KIM)

MITTELFRISTIG: THEMEN DEZ I

LANGFRISTIG: THEMEN WEITERER EINHEITEN



Zentrale Anlaufstelle

IMMATRI-KULATIONSAMT

Themen i.A.

INTERNATIONAL OFFICE

Themen i.A.

STUDIEN-BERATUNG

Themen i.A.

Kommunikationskanäle:
Service-Points in den Bibliotheken
E-Mail (support@th-owl.de)
Telefonie (Durchwahl 2222)

Entwicklung zentrale Anlaufstelle

BIBLIOTHEK

Medien, Recherche, Publizieren/Open Access, FDM

LEHRE & LERNEN

Lehren, Lernen, Prüfen, Didaktik, Lernzentrum...

IT

Anwendungen, Infrastruktur, Security

IMMATRI-KULATIONSAMT

Themen i.A.



Studierende



Mitarbeitende

GEGENWÄRTIG: THEMEN S(KIM)

MITTELFRISTIG: THEMEN DEZ I

LANGFRISTIG: THEMEN WEITERER EINHEITEN



Zentrale Anlaufstelle

INTERNATIONAL OFFICE

Themen i.A.

STUDIEN-BERATUNG

Themen i.A.

Kommunikationskanäle:
Service-Points in den Bibliotheken
E-Mail (support@th-owl.de)
Telefonie (Durchwahl 2222)

DEZ II

Mögliche Themen: Störungsmeldungen, zentrale Schließ-berechtigungen

DEZ III

Mögliche Themen: Zeiterfassung, Formulare

???

Mögliche Themen: ???

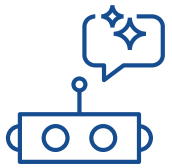
Automatisierung für den Service Desk



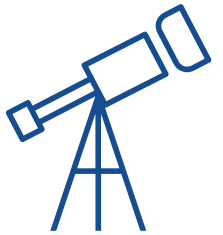
„Discovery“ Meeting



Vor Ort Workshop



Prototyping



Ausblick

© 2026 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Erwartungshaltungen verändern sich schneller



Proaktive Kommunikation



Schneller & Intuitiver Self-Service



Empathischer menschlicher Kontakt

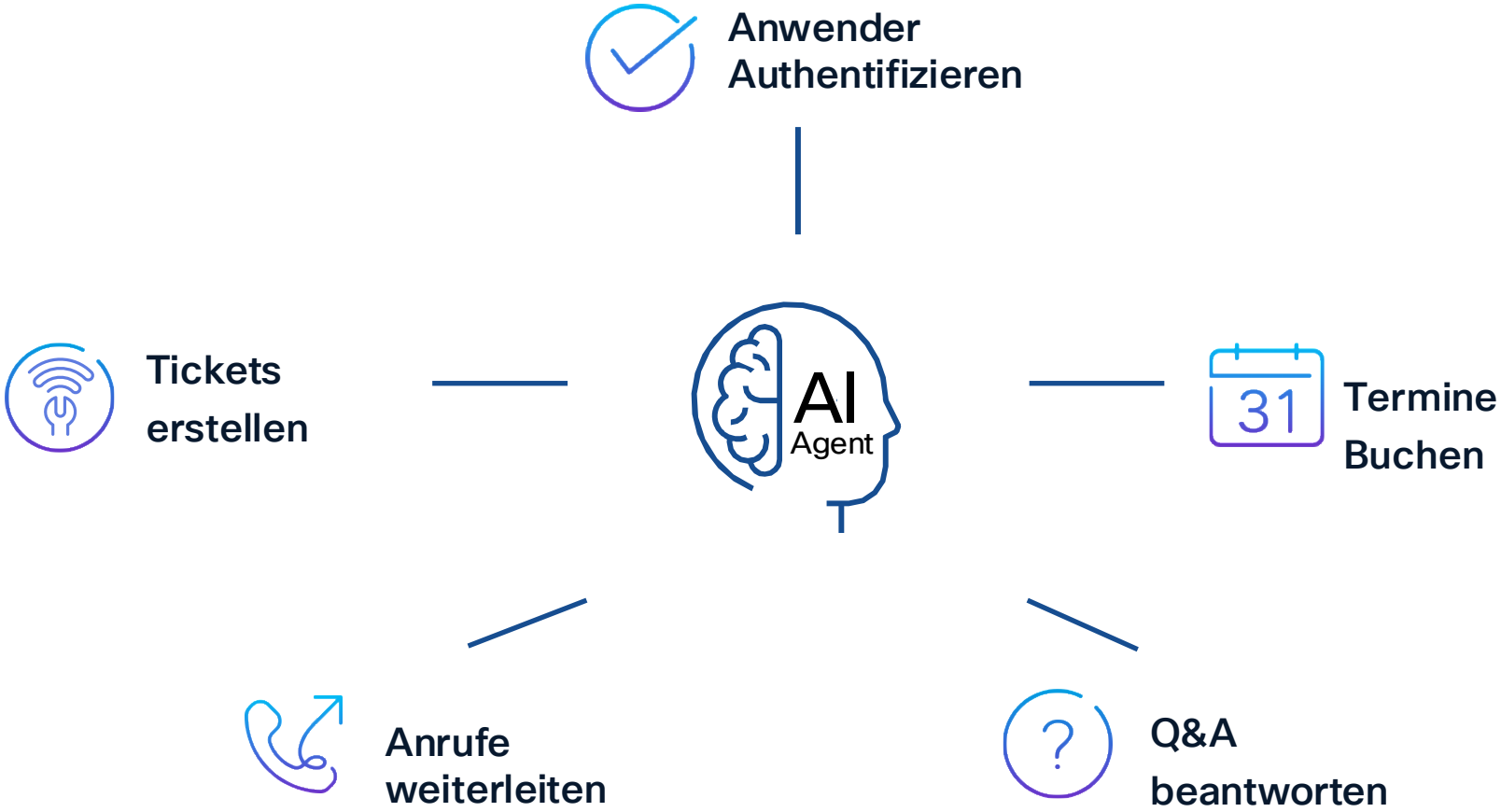
Bei einem sinnvollen Einsatz von KI kann aus einem fragmentierten Serviceerlebnis ein

außergewöhnliches Serviceerlebnis

werden.

© 2026 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Cisco AI Agent



© 2026 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Welche Mehrwerte bietet der AI Agent?



Erstellen & Orchestrieren von Mehrsprachigen Multichannel Agenten



Einsatz von skriptbasierten oder Sprachmodell-basierten Agenten



Beantworten von Fragen durch angebundenes Daten-/ Dokumentenarchiv



Anbindung an Contact Center Workflows (UCCE und Webex Contact Center)



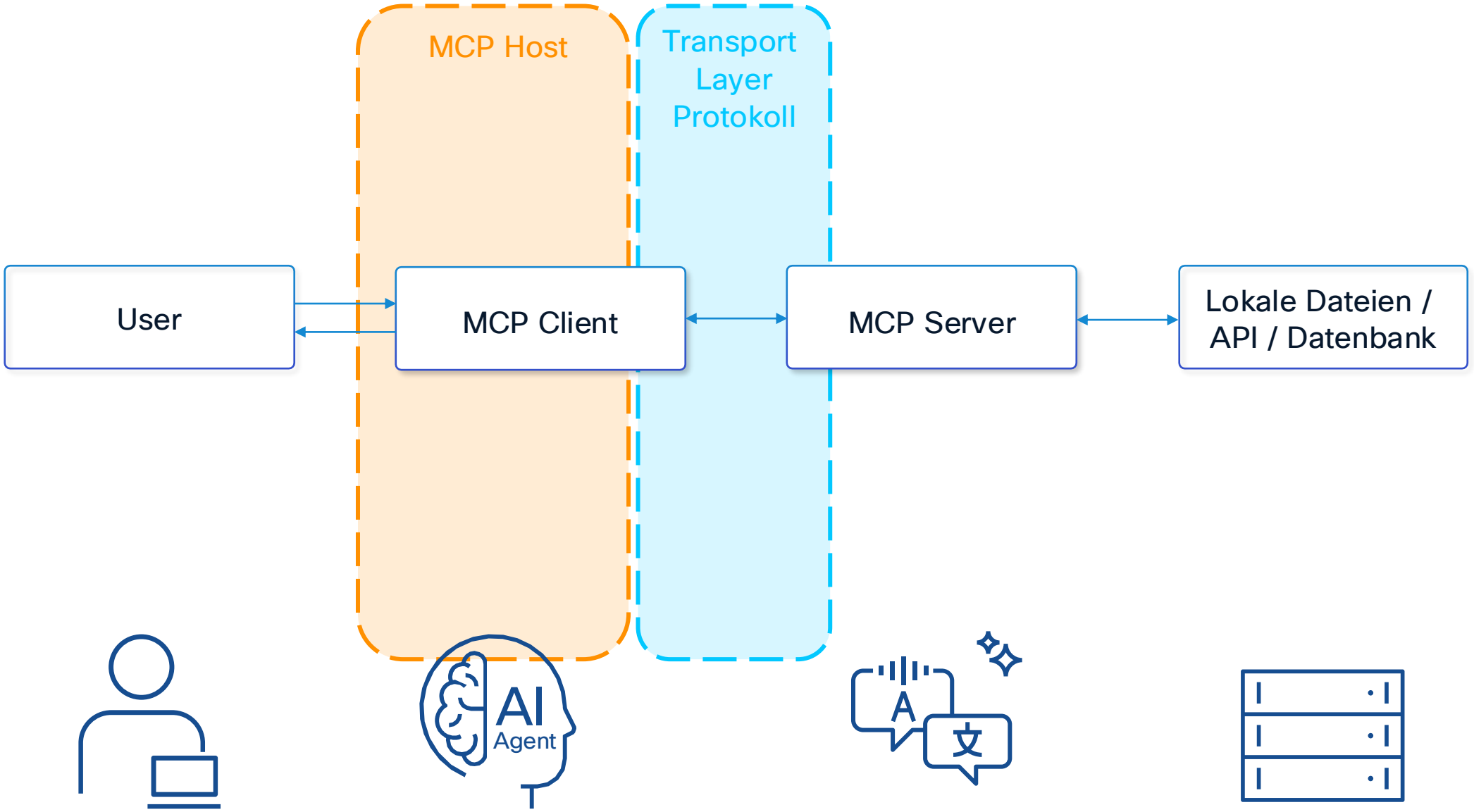
Ausführen von Aktionen im Self-Services durch API und MCP Integrationen

© 2026 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Live Demo!

© 2026 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Model Context Protocol (MCP)

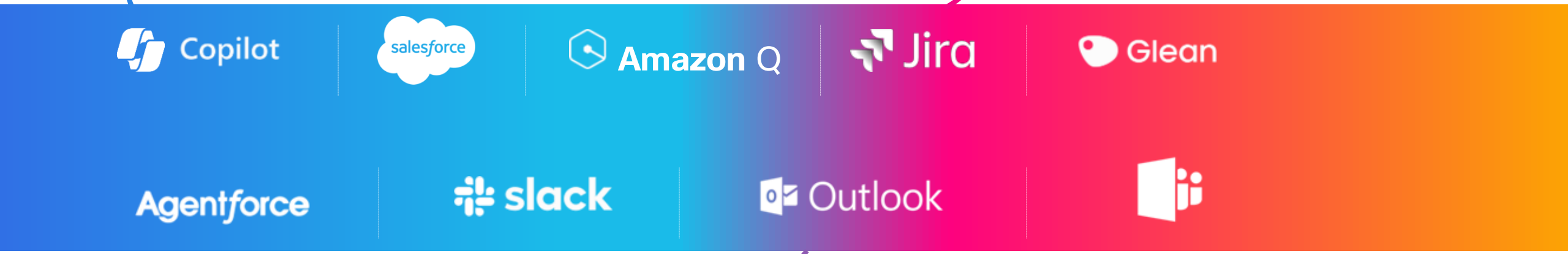


© 2026 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

MCP ermöglicht autonome Handlungen

Ticket Erstellung
& Aktualisierung

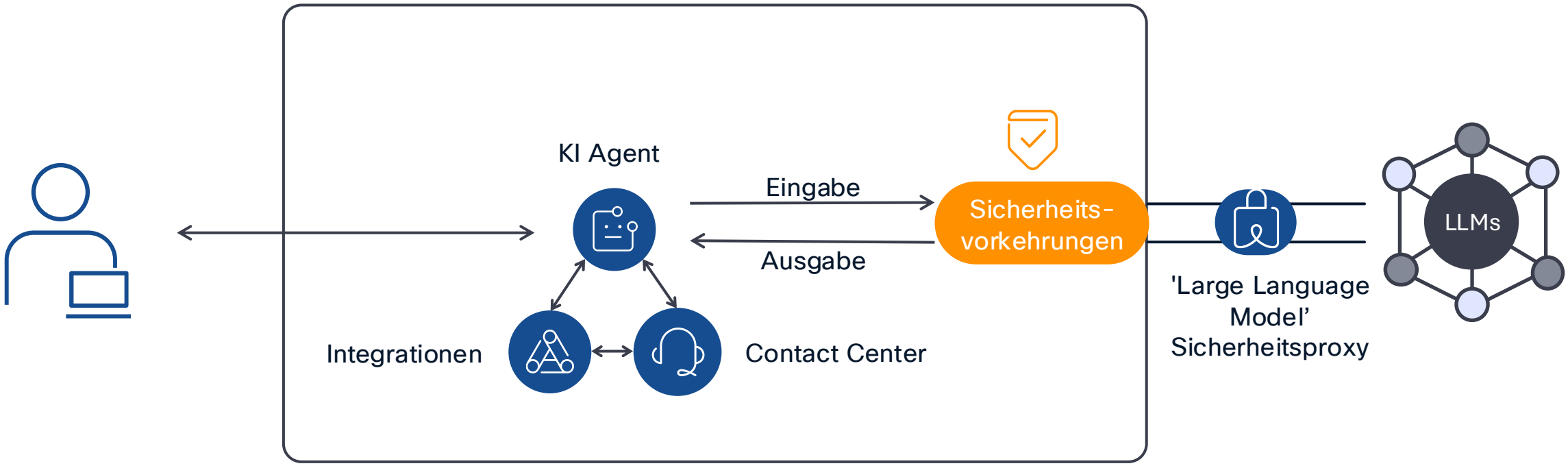
Informationen
von MS Office 365



Informationen
zu anstehenden und
vergangenen Terminen

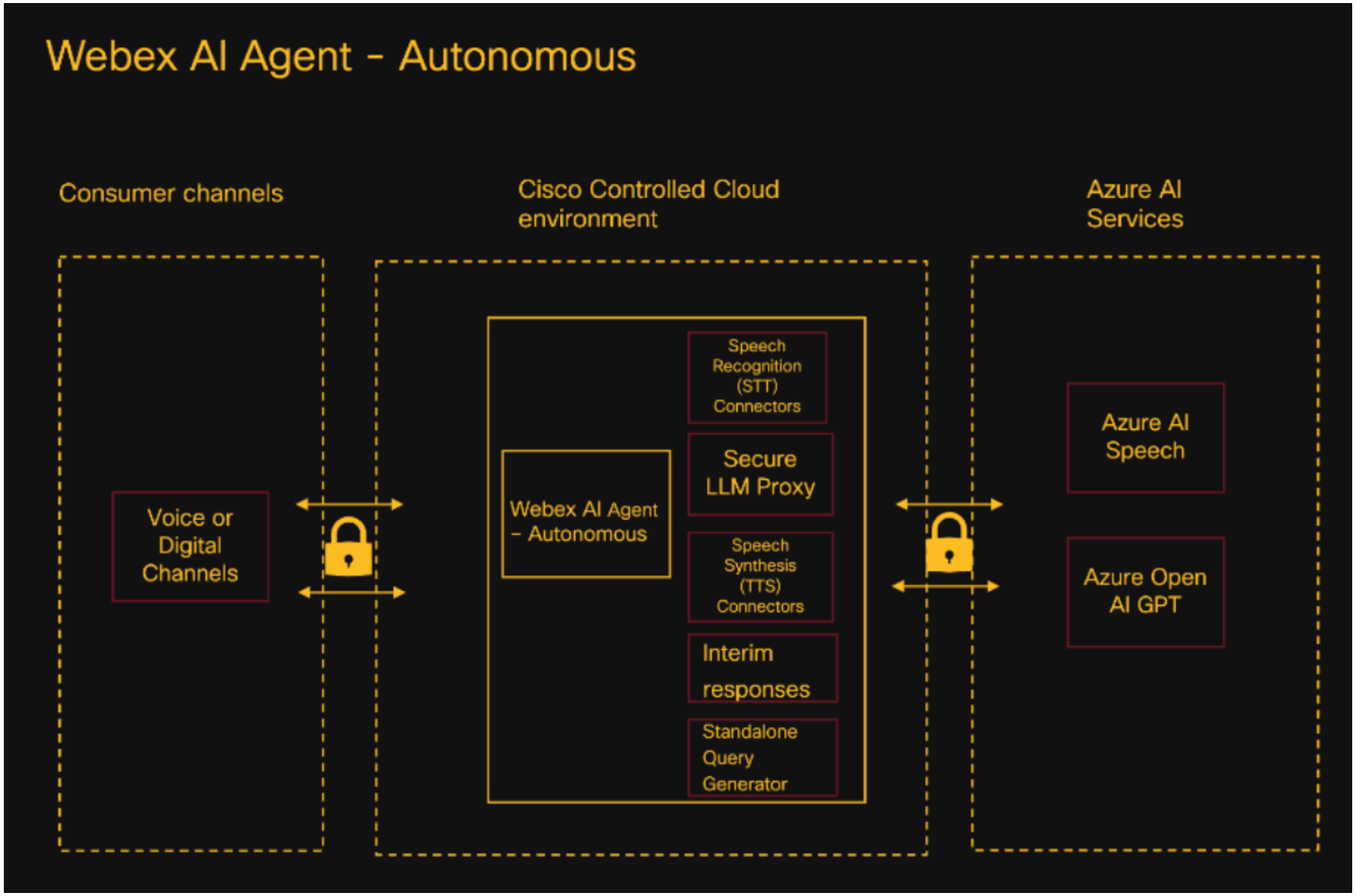
© 2026 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Sicherheitsarchitektur



© 2026 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Die DNA des AI Agents



- Model Übersicht
- Model Input / Output
- Trainingsdatenquellen
- Model Evaluierung
- Datensicherheit/schutz
- Ethik
- Fairness

© 2026 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

The Trust Center / Trust Portal /

Trust Portal

Access to security, data privacy, and compliance content.



My Collection | Portal Guide | FAQ | Portal Support | Download | Share | Add to My Collection

Search

AI Agent

Filters Clear filter

- [ ] Documents
- [ ] Trust Packages

Document Type

Search by document type

e.g. data brief, white paper

- [ ] Offer Disclosure
- [ ] SOC 2
- [x] AI Transparency

1-5 of 5 results Clear selection

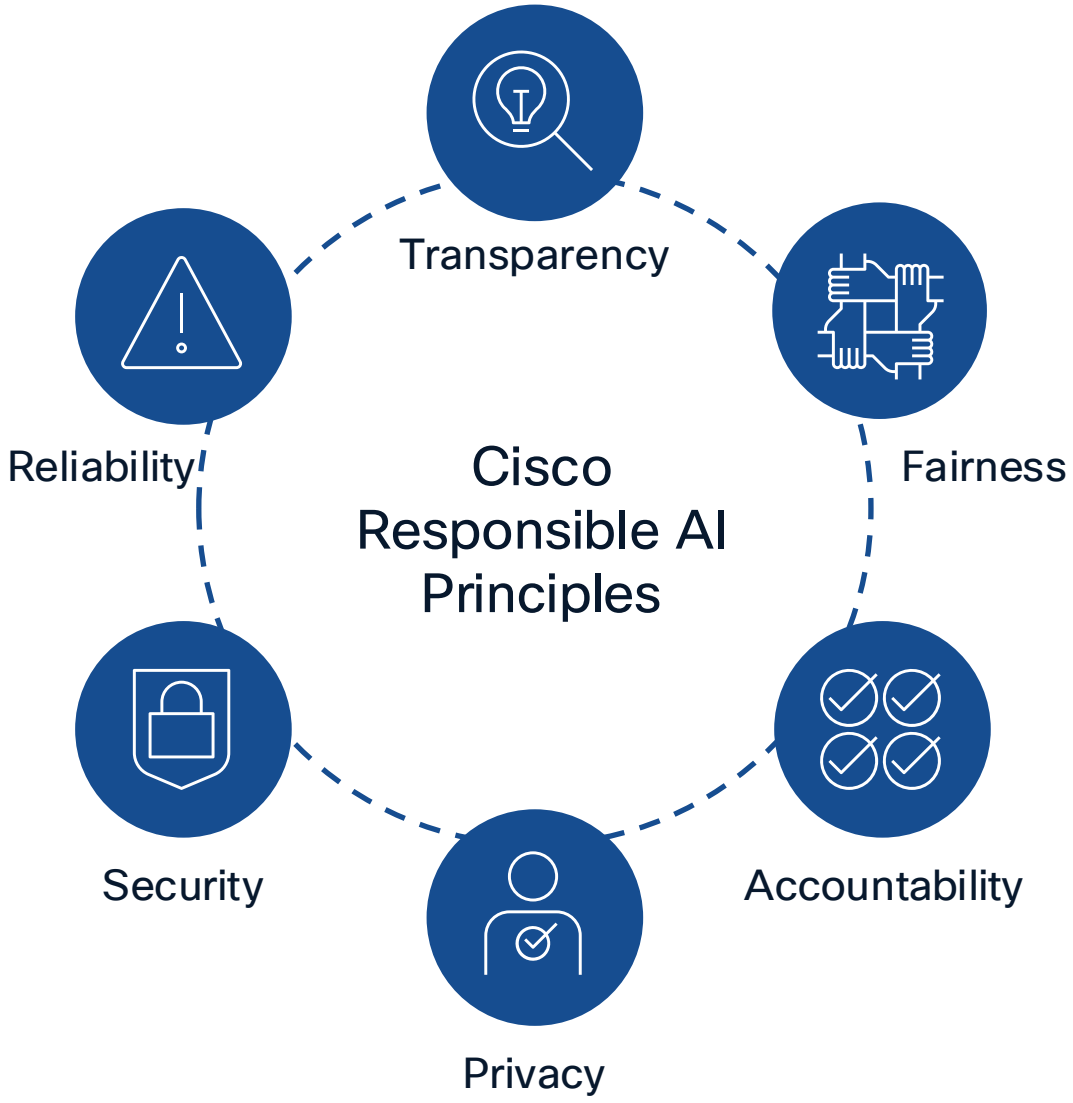
Document	Document type
[ ] Contact Center: Agent Burnout Detection - AI Transparency Technical Note	AI Transparency
[ ] Contact Center: Call Summaries and Handoff to Agent - AI Transparency Technical Note	AI Transparency
[x] Cisco Webex AI Agent AI Transparency Technical Note Updated	AI Transparency
[ ] Cisco Contact Center Personalized AI Routing AI Transparency Technical Note New	AI Transparency
[ ] Contact Center: Webex Workforce Optimization Agent Assist - AI Transparency Technical Note	AI Transparency

https://trustportal.cisco.com/c/r/ctp/trust-portal.html?doctype=AI%20Transparency&search_keyword=AI%20Agent

© 2026 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Cisco Responsible AI Principles



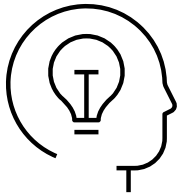




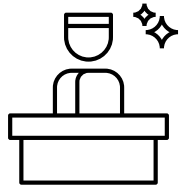
https://www.cisco.com/site/us/en/solutions/artificial-intelligence/responsible-ai/index.html

© 2026 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Kurz & Knapp



KI Transformationsprojekte starten klein



Service Desk – Teil 2

kommt bald

© 2026 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.


CISCO